

福祉サービス第三者評価結果

①第三者評価機関名

株式会社ケアシステムズ

②事業者情報

名称：	国立障害者リハビリテーションセンター	種別：	就労移行支援
代表者氏名：	芳賀 信彦	定員(利用人数)：	100 名
所在地：	〒 359-8555 埼玉県所沢市並木4丁目1番地 TEL 04-2995-3100		

③評価実施期間

令和 6年 5月23日（契約日）～令和 7年 1月 24日（評価結果確定日）

④総評

◇特に評価の高い点

利用者一人ひとりの尊厳の尊重を基本に個別支援に取り組んでいる

・利用者一人ひとりに関わる支援職種が多数設けられており、相談や意見を述べやすい環境整備に取り組んでいる。基本的に職業指導員や担当ケースワーカーが日々の面談等での対応に加え、必要に応じて苦情解決委員や外部の通報窓口などを利用者が活用出来るようにしている。障害者基本法や障害者総合支援法などの各種の法令については、非常勤職員含むすべての職員が各種の会議や定期的な研修などの機会を設けて振り返りや点検などに取り組んでいる。さらに、虐待防止法やハラスメント等については、eラーニングの受講を義務付けて理解が深まるようにしている。

継続的な就労定着支援によって、高い定着率が維持できている

・利用者のニーズ、強み、職業適性などをベースに、働くための能力が向上できるような支援にも努めている。地域の企業や関係機関、家族との連携を図りながら、見学や体験などの機会を設け、利用者一人ひとりの障害に応じた就労支援に取り組んでいる。職場体験を通じてでは、働くために必要とするマナーや知識・技術の習得・能力の向上なども実感できるように促している。さらに、就労後には就労定着支援にも力を入れており、必要に応じて会社に訪問し、今般の問題に関する相談や助言をするなども取り組んでいる。現在、定着率は90%に達しており、各種の取り組みの結果が得られていることがうかがえる。

◇特にコメントを要する点

利用者のさらなる確保を目指している

・現在、就労移行支援の全利用者は7名で平均利用期間は8.8か月になっており、さらに利用者の受け入れ可能な状態が継続している。国立施設であり認知度や専門性も高いことがうかがえるが、実際の受け入れにはつながっていない状況にある。よって、地域をはじめ利用者ニーズが想定される各種の団体などへの情報提供を充実させることを目指している。地域の相談支援事業所を対象とした施設見学会の開催、広報活動や訓練メニューの充実などを検討していることを踏まえ、早期に具体的な取り組みに着手されることが望まれる。

訓練メニューをさらに充実させることを目指している

・就労移行支援事業としては、職業準備訓練、技能習得訓練（一般事務、簡易作業）、職場体験訓練（封筒作り、売店、物品管理、花リース業務など）、センター内外の職場実習、学習（国語、算数等）支援、リハビリテーション体育、就職準備支援などに取り組んでいる。また、発達障害支援室では、上記の支援事業から選択できる支援に加え、日常生活に関する訓練なども取り入れている。ただし、高次脳機能障害などの利用者の受け入れにも対応していることを踏まえ、さらなる訓練メニューの充実を目指している。また、就労移行支援での就職率は51%の高さとなっているが、訓練メニューを充実することによって、さらに高い就職率を目指している。

⑤第三者評価結果に対する事業者のコメント

外部有識者の方々に評価をしていただいたことで、普段の支援や訓練等を振り返る良い機会となりました。コメントいただいた「利用者の確保」及び「訓練メニューの更なる充実」については、当課としても現在進行形で鋭意取り組んでいる部分ですが、地域との繋がりを深めつつ、また地域のニーズを細やかに汲み取りながら、引き続きサービスの質の向上と充実に努めてまいります。

⑥各評価項目にかかる第三者評価結果

別紙「評価細目の第三者評価結果」のとおり

評価細目の第三者評価結果

(障害者・児福祉サービス分野)

I 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

	第三者評価結果	コメント
I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
I-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a	・センターとして理念や基本方針を明示しており、使命や目指す方向、考え方などを読み取ることができる内容になっている。また、ホームページやパンフレットへの掲載、自立支援局内などへの掲示などを通じて、関係者への周知を図っている。利用者や家族には、利用開始時に「重要事項説明書」を用いて説明し理解を促している。職員には年度はじめの会議や研修などにおいて管理者が説明する機会なども設けている。

I-2 経営状況の把握

	第三者評価結果	コメント
I-2-(1) 経営環境の変化等に対応している。		
I-2-(1)-① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	a	・施設の運営（経営）環境については、厚労省や埼玉県などから提示される資料を元に、コスト分析や利用者の推移、利用率などの分析に取り組んでる。また、国立施設の役割として、毎年開催される外部の有識者が出席する運営委員会においてそれらの結果を報告している。合わせて厚労省（施設管理室）の「月例報告」や「予算執行状況調査」などによって開示されている。
I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	a	・自立支援局として中期目標（５年間）を設けており、それらを基本に運営方針や組織目標を定め、課題の整理や改善への取り組みを掲げている。合わせて、経営環境や実施する支援の内容、組織体制、設備の整備、職員体制、人材育成、財務状況などについての現状を分析し、単年度事業計画を作成し、具体的な課題や問題点を明らかにして経営課題の解決・改善に取り組んでいる。

I-3 事業計画の策定

	第三者評価結果	コメント
I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	a	・前出の通り自立支援局として、５年を１期とした中期計画を策定しており、理念や基本方針の実現に向けた目標を明確にしている。運営方針や組織目標を掲げるとともに、具体的な課題を抽出している。掲げられた課題は、数値目標に対し評価がなされ、必要に応じて課題の追加・削除・継続などの見直しが行われている。さらに、それらを踏まえ中期的な課題の設定にも取り組んでいる。
I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	a	・中期計画や前年度の事業報告書に明示されている成果や課題（未達成事項）などを踏まえ、単年度事業計画を策定している。数値目標などを具体的に落とし込むことで、実施状況の評価を行える内容としている。中期計画や前年度の総括をもとに、単年度目標を設定し、遂行できるようにしていることがうかがえる。職員に対しては、各担当ごとに分かりやすくテーマ設定を行い、達成出来るようにしている。

I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	a	・事業計画の策定にあたっては、職員参加（ボトムアップ方式）のもとに決定する仕組みになっており、期中においては3回（9月・1月・年度末）進捗や達成状況を検証して追加・削除・継続などの見直しに取り組み達成出来るようにしている。さらに個別のカンファレンスや調整会議など各種の会議体を定期的に開催しており、それらを通じて個別事業や利用者支援に関する進捗・達成状況を検証しながら事業推進する仕組みが整っている。
I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a	・中期目標についてはホームページによって情報を提供している。また、センターは広範囲な事業を展開している多機能型施設であり、国立施設として国の障害者福祉計画の一翼を率先垂範のもと担う施設である。厚生労働省として発刊している各種の媒体を通じて、事業内容や事業計画を開示している。各種の支援やサービス内容については、必要に応じて利用者等へ説明し、理解を促している。

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

	第三者評価結果	コメント
I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。		
I-4-(1)-① 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	a	・単年度事業計画については、期中に3回のトレースを実施して見直しに取り組み、事業報告書において総括し、次年度につなげている。また、それらをベースに中期計画を策定するなど、理念や基本方針の達成にむけて質の向上に取り組んでいる。自立支援局内の個別事業については、福祉サービス第三者評価を受審して評価結果を改善の参考にしている。
I-4-(1)-② 評価結果に基づき組織として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	a	・中期計画の進捗や達成状況については、単年度事業計画や事業報告書によって分析し、取り組む課題について、達成、継続、見直し等を行い、継続的に改善に取り組んでいる。前回の第三者評価の結果については、組織的に分析に取り組み、具体的な改善がなされていることが今回確認できている。

II 組織の運営管理

II-1 管理者の責任とリーダーシップ

	第三者評価結果	コメント
II-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
II-1-(1)-① 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	a	・職務分掌(業務分掌)には管理職や一般職員の役割と責任などを明示されており、採用、昇格、異動などの節目において上長より説明を受けたり、管理職などは会議において表明するなどして周知を図っている。管理職は、年初に単年度事業計画書をもとに、当該年度の運営方針等の説明を全職員に行い理解を促し、さらに幹部会議や課内会議、その他の会議においても、自らの立場に基づいて業務を指示し、説明は文書などにより具体的に行うことにしている。
II-1-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a	・非常勤職員を含むすべての職員は国家公務員であり、各種法令（障害者基本法・社会福祉法・障害者総合支援法・障害者虐待防止法等々）の遵守は義務づけられており、各種の会議や定期的な研修などの機会を設けて振り返りや点検などに取り組んでいる。さらに、虐待防止法やハラスメント等については、eラーニングの受講を義務付けて理解が深まるようにしている。

Ⅱ－２－（３）－② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	a	・ 自立支援局職員研修計画には、基本方針をはじめ具体的な研修内容を明示して、各年度ごとの研修計画に落とし込んでいる。研修計画には、組織として職員に必要とされる専門技術や専門資格の取得を明示している。さらに、職員個別面談の際には、組織の目標や方針を確認したうえで、職員個々の意向や要望に沿って目標を設定し、達成するために必要とする研修に参加できるようにしている。
Ⅱ－２－（３）－③ 職員一人一人の教育・研修の機会が確保されている。	a	・ 自立支援局職員研修計画は、職員研修の３本柱（職場研修＜OJT＞、職場外研修、自己啓発）に沿って研修を実施することにしており、若手職員（新規採用職員含む）や女性職員のキャリアアップなど、可能な限り職員全員が研修に参加できるようにしている。また、個別に職員の知識、技術水準、専門資格の取得状況等については、毎年厚労省のチェックを受けている。外部研修に関しては、朝礼時の案内、回覧、メールなどにより情報提供を行い、参加を勧奨している。
Ⅱ－２－（４） 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。		
Ⅱ－２－（４）－① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a	・ 中期計画に実習生を積極的に受け入れることを明示しており、専門職種の特性に配慮したプログラムを用意している。オリエンテーション、資料の作成、プログラム、スケジュールなどの調整は学校と連携して行うことにしている。また、実習担当者は、指導者研修を受けた職員が担当しており、実習期間中においても必要に応じて変更や修正などにも対応できるようにしている。

Ⅱ－３ 運営の透明性の確保

	第三者評価結果	コメント
Ⅱ－３－（１） 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		
Ⅱ－３－（１）－① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	a	・ 理念や基本方針、中期的ビジョンなどについては、ホームページに明示している。第三者評価の受審結果をはじめ、予算などの施設運営に関する情報は、公共調達審査会の結果などを公開して事業の透明性を担保している。さらに、センターパンフレットなどを全国の関係機関へ配布したり、地域のニーズに応じて研修会等の講師として職員を派遣して施設の専門性を社会へ還元することにも取り組んでいる。
Ⅱ－３－（１）－② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	a	・ 予算や契約などに関するルールについては、国立施設として定められた法令や規定などに沿って実施しており、人事院や会計検査院、埼玉県などからの定期的な監査も受けている。また、職務分掌には権限や責任を明示し、公務員法をはじめ事務、経理、取り引き等に関しては国の法令にルールが明示され、職員への周知にも努めている。

Ⅱ－４ 地域との交流、地域貢献

	第三者評価結果	コメント
Ⅱ－４－（１） 地域との関係が適切に確保されている。		
Ⅱ－４－（１）－① 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	a	・ 自立支援局として地域との関わりの重要性を謳い、活用できる社会資源や地域情報（埼玉県や所沢市）を収集し、掲示板などによって利用者に提供している。また、リハ並木祭には、地域の福祉施設を招待してイベントを開催したり、地域の関係機関や関係者に対して専門性の高い情報提供などにも取り組んでいる。さらに、地域住民や障害者団体に対して一部の施設も開放している。

Ⅱ－４－（１）－② ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	a	・ボランティア等の受け入れについては、コロナ禍が落ち着いてきたことからリハ並木祭などで声かけを行い、徐々にではあるが再開している。また、施設の専門性の地域社会への還元については、運営方針や組織目標に基本姿勢を明示している。具体的な取り組みとしては地域のニーズに応じて学校へ職員をボランティアとして派遣し、学校教育に協力する機会なども設けている。
Ⅱ－４－（２） 関係機関との連携が確保されている。		
Ⅱ－４－（２）－① 福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a	・利用者に還元できる社会資源の一環として、地域の関係機関や団体に関するリストや資料を作成して職員間で共有している。それらをベースに関係機関と連携を図り、必要に応じてサービス担当者会議を開催している。支援終了後の後には、必要に応じて利用者の居住地域に出向き、関係機関との調整などを行う機会を設け、利用者支援の一環としている。
Ⅱ－４－（３） 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
Ⅱ－４－（３）－① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	a	・市の自立支援協議会などへの参画を通じて、地域の福祉ニーズなどを把握し、あり方検討会等で厚労省も含めた検討に取り組んでいる。また、県や市で開催される会議へは積極的に参加しており、地域の福祉ニーズなどの把握や、意見具申などにより地域社会への貢献に努めている。
Ⅱ－４－（３）－② 地域の福祉ニーズ等に基づく公益的な事業・活動が行われている。	a	・地域の福祉ニーズを把握し、見学希望者を受け入れるなど、地域福祉の向上に努めている。具体的には、専門誌などを通じた情報発信や研修会の講師を務めるなどを通じて啓発活動などを実施している。また、国立施設の責務として、厚生労働科学研究や社会福祉総合推進事業、各種全国研修会等、国が先導する様々な政策に対しての研究・協力を力を入れている。

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ－１ 利用者本位の福祉サービス

	第三者評価結果	コメント
Ⅲ－１－（１） 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
Ⅲ－１－（１）－① 利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	a	・障害者総合支援法の実現に寄与するという基本方針を業務推進の土台としており、職員研修会などを通じて基本理念や基本方針の周知を図っている。日常業務ではサービス管理責任者を中心に合理的配慮や権利擁護に関する助言などを適宜実施している。また、業務マニュアルによって、サービスの標準化や通常業務に関するモニタリング体制の維持にも努めている。
Ⅲ－１－（１）－② 利用者のプライバシー保護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a	・個人情報保護や虐待防止に関する規定・マニュアルを設けており、全職員が閲覧可能な共通フォルダに掲載している。不適切な事案が発生した場合の対応方法等については、倫理規定などにも明示されている。さらに、虐待防止責任者を任命したり、事業所外の相談・通報先も明記するなどして、職員への注意喚起を促している。

Ⅲ－１－（２） 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。		
Ⅲ－１－（２）－① 利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	a	・パンフレットなどの紙媒体は公共施設や関係施設に配布し、ホームページによる情報提供にも取り組んでいる。また、リーフレットには、表現の工夫や写真・図・絵などを用いて分かりやすい内容になるようにしている。内容については定期的に見直し、常に最新情報を提供する仕組みも整っている。ただし、ホームページの管理はセンターとなっているため、タイムリーな更新が欠けることは否めない。
Ⅲ－１－（２）－② 福祉サービスの開始・変更に当たり利用者等に分かりやすく説明している。	a	・サービス開始時には、利用者や家族に対して重要事項説明書や契約書を用いて丁寧に説明し同意を得ている。また、支援計画の作成や見直し時においても、サービス内容を詳しく説明し同意を得ることにしている。サービスを変更する場合も同様に丁寧に説明し、利用者の同意を得るようにしている。
Ⅲ－１－（２）－③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	a	・サービス提供事業者の変更や家庭への移行の際には、利用者や家族の意向や要望を把握してに利益が生じないようサービスの利用調整を行うことにしている。さらに、利用者や家族の同意のもと情報提供書などを作成し、関係機関に引き継ぎを行うなど支援の継続性に配慮している。必要に応じて、サービス終了後6か月程度までの支援にも取り組んでいる。また、必要に応じて後支援として移行先に出向いて支援を行うことにしている。
Ⅲ－１－（３） 利用者満足の上昇に努めている。		
Ⅲ－１－（３）－① 利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	a	・個々の支援の進捗や達成状況を共有することを目的に、3か月ごとのモニタリング面談を実施している。また、利用者の声BOXの設置をはじめ、満足度調査や嗜好調査を実施してサービスの質の向上を目指しており、結果の分析の評価や検討に取り組んでいる。今回行った利用者調査の総合的な満足度についても、適切な支援が提供されていることがうかがえる。
Ⅲ－１－（４） 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
Ⅲ－１－（４）－① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a	・苦情解決制度（苦情解決責任者の設置、苦情受け付け担当者の設置、第三者委員の設置）を整理しており、重要事項説明書への掲載をはじめ、利用開始時に窓口や手順について利用者や家族に説明し周知に努めている。また、受け付け窓口は所内掲示もしており逐次確認できるようにしている。苦情処理後には、利用者や第三者委員への報告、公表などにより情報開示にも取り組んでいる。
Ⅲ－１－（４）－② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	a	・センターでは、利用者一人ひとり関わる支援職種が多数設けられており、相談や意見を述べやすい環境整備に取り組んでいる。基本的に職業指導員や担当ケースワーカーが日々の面談等での対応に加え、必要に応じて苦情解決委員や外部の通報窓口などを利用者が活用出来るなど、意見が述べやすい環境を整備していることがうかがえる。
Ⅲ－１－（４）－③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	a	・苦情を受け付けた際には、苦情解決の仕組みに基づいて迅速かつ丁寧に対応することになっている。処理後には適切に記録に残し、利用者や第三者委員に改善結果報告書（苦情内容、対応内容）を提出し、公表する流れとしている。また、意向や要望、意見などを受け付けた際には、対応も含めてケース記録に記録され、その記録は半年ごとに管理者までチェックする仕組みを設けている。

Ⅲ－１－（５） 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。		
Ⅲ－１－（５）－① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	a	・リスクマネジメント関連のマニュアルをはじめ、インシデント・アクシデント報告書などを整備し、発生後にはデータを集約して分析にも取り組んでいる。さらに、提出された報告書については、事例集にまとめて共有することになっている。情報共有を図るとともに、日々の業務においてリスク回避の指針としていることがうかがえる。
Ⅲ－１－（５）－② 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a	・感染対策マニュアルや事業継続計画（ＢＣＰ）の策定をはじめ、３か月ごとに感染症対策委員会や作業委員会を開催して利用者の安全確保に取り組んでいる。また、必要に応じて感染対策マニュアルの改正、医師や看護師等による感染症対策の取り組み、事業継続計画（ＢＣＰ）を適切に実施出来るように職員への研修や訓練に関する年間計画を策定して注意喚起を促している。
Ⅲ－１－（５）－③ 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	a	・センター全体の消防計画が策定されており、年２回防火・防災管理会議の開催をはじめ、自立支援局では防火・防災作業部会を年４回開催するなどの年間計画を策定して体制を整えている。さらに、災害対応マニュアルの策定、食料や備品類等の備蓄計画、事業継続計画（ＢＣＰ）なども策定して安全対策に取り組んでいる。

Ⅲ－２ 福祉サービスの質の確保

Ⅲ－２－（１） 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。		
Ⅲ－２－（１）－① 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。	a	・国立障害者リハビリテーションセンター自立支援局障害者支援施設におけるリハビリテーション実施要領をベースとして、標準的な実施方法を文書化して各種の支援を提供している。さらに、権利擁護に関わる姿勢が明示されている実施要領や訓練プログラム等を設けている。また、利用者の個別支援に関しては、利用者一人ひとりの個別支援計画の策定、モニタリングをベースとした見直しなどに取り組んで標準化支援が提供できるようにしている。
Ⅲ－２－（１）－② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	a	・利用者満足度アンケート結果や訓練・支援実績などの結果を踏まえて、リハビリテーション実施要領や各種のマニュアル、個別支援計画などの見直しに取り組んでいる。また、リスクへの対応については、「事故等発生時の対応取り扱い規程」に沿って作成された事例集をもとに、業務の見直しや改善に取り組んでいる。
Ⅲ－２－（２） 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。		
Ⅲ－２－（２）－① アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画（個別支援計画）を適切に策定している。	a	・各担当部門が利用者一人ひとりのアセスメントを実施しており、各担当部門による支援調整会議、利用者や関係機関などが出席する個別支援会議において、本人の意向を反映して個別支援計画の策定につなげている。個別支援会議後、管理者等には文書にて報告して決裁を得ることにしている。以降は３か月ごとにモニタリングを行い、計画の更新や見直しに取り組んでいる。
Ⅲ－２－（２）－② 定期的に福祉サービス実施計画（個別支援計画）の評価・見直しを行っている。	a	・３か月ごとにモニタリングを実施しており、利用者、サービス管理責任者、各担当者などが出席する支援調整会議や個別支援会議において、個別支援計画の進捗や達成状況を確認することに取り組んでいる。さらに、モニタリングにおいて、標準的な実施方法に反映すべき事項や質の向上に関わる課題等が発生した際にも同様に見直しや変更に取り組んでいる。

Ⅲ－２－（３） 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
Ⅲ－２－（３）－① 利用者に関する福祉サービス実施状況（個別支援計画）の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	a	・利用者の基本情報やケース記録、看護記録などは、利用者支援システムにおいて記録・管理されており、職員間で共有できるようにしている。また、各種の記録についても各担当別に分析に取り組んでおり、「個々の支援計画に沿った支援が提供されているか」などを振り返る際の参考になっている。また、「適切な記録がなされているか」についても上長の指導助言を受ける体制が整備されている。
Ⅲ－２－（３）－② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a	・利用者の情報については、個人情報保護に関する法律を遵守した管理体制を敷いている。利用者支援システムは、個別ＩＤでログインして管理している。また、ケース記録は年２回・終了時に所属長の検印を受ける仕組みを設けている。記録等の持ち出しや外部への情報提供については必要な手続を経て実施する仕組みを設けている。保管期間については、センターで定める標準文書保存期間基準に基づいた運用を実施している。

A 個別評価基準

A－１ 利用者の尊重と権利擁護

	第三者評価結果	コメント
A－１－（１） 自己決定の尊重		
A－１－（１）－① 利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。	a	・個別支援計画の作成にあたっては、利用者本人の意思を尊重しつつ利用者の潜在能力を引き出すことに注力して作成し、訓練後に利用者が希望する生活が出来るような訓練・支援の場を提供することに努めている。日々の訓練担当に加え担当ケースワーカーを配置し、利用者自身の選択や決定につながるような支援体制を整えていることがうかがえる。
A－１－（２） 権利侵害の防止等		
A－１－（２）－① 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。	a	・権利侵害の防止を推進することを目的に、インシデント・アクシデント事例集や内外の先進事例などをもとに防止策などを検討し、実践することに取り組んでいる。運営規程には身体拘束に関する規定を定めて職員への周知を図り、利用者にも承諾を得ている。さらに、虐待防止委員会を中心に障害者虐待防止の周知にも取り組んでいる。苦情解決制度や意見箱の設置によって、利用者が意見等を表明できる体制も整えている。

A－２ 生活支援

A－２－（１） 支援の基本		
A－２－（１）－① 利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	a	・前出の通り、個別支援計画の作成にあたっては、利用者本人の意思を尊重しつつ自主性や主体性を支援することを基本としている。また、日々の支援の実践は支援計画の骨子をもとに、障害特性に応じた個別支援の提供に努めている。時間割の選択や決定に関しては利用者の判断に任せるなど、訓練後の生活を見据えて、自身が選択・判断できるような支援を大切にしている。
A－２－（１）－② 利用者の心身の状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っている。	a	・アセスメント情報をもとに、利用者一人ひとりと適切なコミュニケーションが図れるように、職員間の情報共有に努めている。具体的なコミュニケーション手法としては、筆談や手話をはじめ、ＰＣの拡大機能、録音再生器機、簡易筆談器、キー入力に合わせ音が出る機器等を使用している。また、必要に応じてメールでのやり取りをするなど、各種のコミュニケーション手段を設けている。

A-2-(1)-③ 利用者の意思を尊重する支援としての相談等を適切に行っている。	a	・各担当者が定期的に利用者の意思等の確認を図ることを目的に、週の時間割の中に面談・相談の時間を設けている。さらに、サービス管理責任者も相談などが行える体制を整えている。その際には利用者の意向や目標、支援内容などを利用者と確認・共有することになっている。それらの機会を通じて把握した利用者の意向や要望は支援調整会議において共有や検討に取り組んでおり、さらに決定会議において個別支援計画への反映と支援全体の調整などにつなげている。
A-2-(1)-④ 個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っている。	a	・利用者の希望、進路、障害状況に応じて、個別支援計画書を作成し、計画書に沿った訓練や支援が提供できる体制を整えている。訓練を日中活動とした場合、時間割の多様化等を行い、選択肢を広げている。また、各種の余暇やレクリエーションなども取り入れている。
A-2-(1)-⑤ 利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている。	a	・障害支援に関する専門研修の機会を設けたり、職員間の情報共有の充実を図るなどにより、支援の向上に努めている。また、行動観察をもとに職員間で支援方法の検討と共有を図り、言動や仕草、入浴有無、適切な更衣や整容などに注視して支援することになっている。利用者間でトラブルなどが発生した際には、調整などを必要に応じて行うことにしている。障害状況に応じた適切な支援提供や、利用者自身が各種動作を適切にできるような居室環境の調整に取り組んでいることがうかがえる。
A-2-(2) 日常的な生活支援		
A-2-(2)-① 個別支援計画にもとづく日常的な生活支援を行っている。	a	・食事や入浴など生活全般に関して、アセスメントや要望に基づきサービスを提供している。特に食事に関しては、必要に応じてカロリー制限食やアレルギー食等の対応を行っている。食事は嗜好調査も行なわれており、おかゆや刻み食等、利用者の心身の状況に応じた食事提供に努めている。
A-2-(3) 生活環境		
A-2-(3)-① 利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている。	a	・居室には個別のエアコンを整備し、障害特性に合わせた居室やトイレ、浴室の設置、緊急時のパトライトや振動ベッドなどを設置し、快適性と安心・安全性に配慮した生活環境を確保している。障害状況に応じて利用者自身が各種動作を適切にできるような居室環境の調整に取り組んでいることがうかがえる。また、インシデント・アクシデント結果はその都度対応し、職員間の共有を図りながら施設設備の改善にも努めている。
A-2-(4) 機能訓練・生活訓練		
A-2-(4)-① 利用者の心身の状況に応じた機能訓練・生活訓練を行っている。		非該当
A-2-(5) 健康管理・医療的な支援		
A-2-(5)-① 利用者の健康状態の把握と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。	a	・利用者一人ひとりに担当看護師を配置しており、健康管理室での定期検診をはじめ、体調不良時は医師を含めて適切に対応できる仕組みが設けられている。また、医務課による健康相談や健康面での説明の機会を定期的に設けて健康管理に取り組んでいる。
A-2-(5)-② 医療的な支援が適切な手順と安全管理体制のもとに提供されている。	a	・利用者の障害の状況に合わせた健康の維持・増進を図ることを目的に、健康教室などを開催して注意喚起を促している。医療的な支援が必要になった際には、必要に応じて医師や看護師の適切な支援が受けられる体制が整っている。また、健康管理室やセンター病院で対応が難しい場合は、外部の医療機関の受診につなげることにしている。

A-2-(6) 社会参加、学習支援		
A-2-(6)-① 利用者の希望と意向を尊重した社会参加や学習のための支援を行っている。	a	・就労移行支援の目的としての社会復帰を目指し、職場実習や職場見学等を行い社会参加に資する情報や学習・体験の機会を提供している。未就学者については、利用者や家族の希望と意向を尊重し学習支援にも取り組んでいる。利用者の希望と意向を尊重し、国語や算数の学習支援を提供したり、学習の意欲を高める支援として、漢字検定の取得にも挑戦する機会を設けている。また、見学や体験等が行えるように支援をしている。
A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援		
A-2-(7)-① 利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行や地域生活のための支援を行っている。	a	・地域生活への移行や地域生活の支援については、利用者の意向や要望を尊重し、家族や市区町村、地域の支援機関（相談支援事業所など）と連携し、地域生活移行を支援する流れとしている。利用を希望する各種のサービスに応じて、関係機関と事前調整したうえで、就労移行支援終了後に円滑に利用できるよう支援している。ただし、利用者の出身地が日本全国と広域のため、現地訪問が難しい場合は、情報提供や当センター周辺の類似した事業所の見学等を行っている。
A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援		
A-2-(8)-① 利用者の家族等との連携・交流と家族支援を行っている。	a	・個別支援計画の作成や見直し時をはじめ、必要に応じて担当ケースワーカーから訓練状況等に関する報告を適宜行うなど、家族も含めてニーズの確認に努めている。利用者の体調不良や急変時の家族等への報告・連絡については、対応ルールによって適切に対応に努めている。また、利用者によっては、サービス管理責任者が家族への報告や連絡を行い、言葉や伝え方に注意するなど、個別性への配慮にも努めている。
A-3 発達支援		
A-3-(1) 発達支援		
A-3-(1)-① 子どもの障害の状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。		非該当
A-4-(1) 就労支援		
A-4-(1)-① 利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っている。	a	・利用者のニーズ、強み、職業適性などをベースに、必要な知識や技能を提供し、実践的な活動を通じて出来ることを増やせるような支援に力を入れている。また、作業耐性の向上や潜在能力を引き出し、さらに代償手段を活用することによって、働くための能力が向上できるような支援にも努めている。地域の企業や関係機関、家族との連携を図りながら、見学や体験などの機会を設け、利用者一人ひとりの障害に応じた就労支援に取り組んでいる。
A-4-(1)-② 利用者に応じて適切な仕事内容等となるように取組と配慮を行っている。	a	・仕事の内容や工程などについては、利用者の意思を尊重して作成しており、合わせて選択できる訓練も提供している。職場体験では、働くために必要とするマナーや知識・技術の習得・能力の向上など実感してもらえるように促し、仲間意識を醸成できるような体験になるように心がけている。さらに、働く意欲の維持向上を目指して、労働安全衛生に関する配慮を適切に行い、リスク管理にも力を入れている。
A-4-(1)-③ 職場開拓と就職活動の支援、定着支援等の取組や工夫を行っている。	a	・ハローワークや地域の支援機関、従前の就職先などと定期的に連絡を取って就職先の確保に取り組んでいる。また、就労が継続できるように適宜連絡を行い、必要に応じて会社に訪問し、今般の問題に関する相談や助言をするなど定着支援を行っている。利用者が離職した際には、必要に応じて地域の支援機関と連携し、今後について相談を行っている。